



Kualitas Asuhan Keperawatan di Era Pandemi COVID 19 Berdasarkan Perspektif Pasien Ruang Rawat Inap Anggrek di Rumah Sakit Advent Medan

Kristiani Marbun^{1*}, Afniyar Wahyu²

^{1,2}- Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Universitas Murni Teguh, Indonesia

¹ krisyunita738@gmail.com ² wafniwahyuni@gmail.com

Alamat Kampus: Jl. Kapten Batu Sihombing, Kenangan, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20371

Korespondensi penulis: krisyunita738@gmail.com*

Abstract. *The quality of nursing care is a care provided that meets the needs of patients, provides comfort, maintains mental, provides satisfaction, provides sincere satisfaction in a professional manner (Daniel, 2021). There are several instruments developed to assess the quality of nursing care, namely the patient's assessment of quality scale-acute care version (PAQS-ACV) instrument that there are five domains used to assess the quality of care, namely 1) caring attention and concern for patients, 2) individualization prioritizes patients and supports patients with problems faced and treats patients like humans, 3) responsiveness where a nurse must be responsive to patients and must be ready to meet patient needs, 4) nurse characteristics nurses must have good character towards patients, 5) environment where a sense of comfort in a calm environment for patients (Mendrofa, 2021). This type of research is quantitative with a simple descriptive design using non-probability sampling technique with the Kolmogorov-Smirnov method using the Slovin formula and the number of 86 respondents. The results showed that the quality of nursing care based on the patient's perspective at the Adventist Hospital in Medan in 2021 has a good value according to the questionnaire.*

Keywords: COVID 19 Pandemic, Nursing Care Quality, Patient Perspective

Abstrak. Kualitas asuhan keperawatan merupakan suatu asuhan yang diberikan memenuhi kebutuhan pasien, memberikan rasa iba, menjaga mental, memberikan kepuasan, memberikan kepuasan yang tulus secara profesional (Daniel, 2021). Ada beberapa instrument yang dikembangkan untuk menilai kualitas asuhan keperawatan yaitu instrumen patient's assessment of quality scale-acute care version (PAQS-ACV) bahwa ada lima domain yang digunakan untuk menilai kualitas asuhan yaitu 1) caring perhatian dan rasa peduli terhadap pasien, 2) individualization mengutamakan pasien dan mendukung pasien dengan masalah yang dihadapi dan memperlakukan pasien layaknya manusia, 3) responsiveness dimana seorang perawat harus tanggap kepada pasiendan harus siap dalam memenuhi kebutuhan pasien, 4) nurse karakteristik perawat harus mempunyai karakter yang baik terhadap pasien, 5) environment yang dimana rasa nyaman terhadap lingkungan yang tenang kepada pasien (Mendrofa, 2021). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain deskriptif sederhana dengan menggunakan teknik pengambilan sampel teknik non probability sampling dengan metode kolmogorov-smirnov dengan menggunakan rumus slovin dan jumlah 86 responden. Hasil: hasil penelitian bahwa kualitas asuhan keperawatan berdasarkan perspektif pasien dirumah sakit advent medan tahun 2021 memiliki nilai yang baik sesuai dengan Kuesioner Kualitas asuhan keperawatan di era pandemik covid-19 berdasarkan perspektif pasien sangat baik dirumah sakit advent medan tahun 2021.

Kata kunci: Pandemi COVID 19, Kualitas Pelayanan Keperawatan, Perspektif Pasien

1. LATAR BELAKANG

Coronavirus Disease 19 (COVID-19) merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernafasan akut coronavirus 2 (severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 atau SARS-CoV-2). Virus ini merupakan keluarga besar coronavirus yang dapat menyerang hewan. Ketika menyerang manusia coronavirus biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernafasan seperti flu, MERS (Middle East Respiratory Syndrome) dan SARS (Severe

Acute Respiratory Syndrome). Coronavirus Disease 19 sendiri merupakan coronavirus jenis baru yang ditemukan di Wuhan, Hubei, China pada tahun 2019 (Ilmiah, 2020; Hui, et al., 2020). Karena itu, coronavirus jenis baru ini diberi nama Coronavirus Disease 2019 yang disingkat menjadi Coronavirus (COVID-19).

Di Indonesia sendiri kasus pertama COVID- 19 terkonfirmasi pada tanggal 2 maret 2020 dan pada tanggal 10 april 2020 penyebarannya telah meluas di 34 provinsi di Indonesia. Sampai pada tanggal 30 oktober 2020, kasus COVID-19 di Indonesia sudah mencapai 334.295 kasus dan angka pasien yang meninggal sebanyak 13.782 kasus (Kemenkes RI, 2020). Kualitas asuhan keperawatan berdasarkan perspektif adalah sebagai perilaku yang afektif perawat terhadap pasien yang dimana perawat harus memiliki kompetensi atau pengetahuan yang khusus, kepedulian, perilaku yang baik, lemah lembut, hormat, peduli, lingkungan yang memadai, dan harus saling bekerjasama untuk memenuhi kebutuhan pasien tersebut jika dilakukan muncullah kualitas asuhan keperawatan yang tinggi kepada pasien (Mendrofa, 2016).

Ada beberapa instrument yang dikembangkan untuk menilai kualitas asuhan keperawatan yaitu instrumen patient's assement of quality scale-acute care version (PAQS-ACV) bahwa ada lima domain yang digunakan untuk menilai kualitas asuhan yaitu 1) caring perhatian dan rasa peduli terhadap pasien, 2) individualition mengutamakan pasien dan mendukung pasien dengan masalah yang dihadapi dan memperlakukan pasien layaknya manusia, 3) responsiveness dimana seorang perawat harus tanggap kepada pasien dan harus siap dalam memenuhi kebutuhan pasien, 4) nurse karakteristik perawat harus mempunyai karakter yang tenang, lemah lembut, ramah mudan untuk berbicara, hormat, sopan santun, menyenangkan kerja penuh dengan senyum dan yakin, 5) enviroment yang dimana rasa nyaman terhadap lingkungan yang tenang kepada pasien (Mendrofa, 2016).

Masalah utama kualitas asuhan keperawatan yang nyata secara umum terjadi dalam pelayanan yaitu Indonesia 67,8% dengan tingkat kepuasan (Ndambuki, 2013), Di Jawa Tengah mutu pelayanan yang baik sekitar 98,5% dengan tingkat kepuasan 63,2% (Sukarjo, 2012), Dimanado mutu pelayanan yang baik sekitar 75% dengan kepuasan 73% (Oroh, 2014). Sumatera barat mutu pelayanan yang baik sekitar 55,8% dengan kepuasan 53% (Anauari, 2012). Berdasarkan hasil penelitian diatas Indonesia yang baik sekitar 70,1% dengan tingkat kepuasan 64,3% dari penjelasan diatas mutu pelayanan keperawatan masih rendah jika pelayanan masih endah maka sejalan juga dengan rendahnya kepuasan pasien maka perlu lebih lagi ditingkatkan mutu pelayanan keperawatan (Setianingsih, 2016).

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas asuhan berasal dari dua kata yang disatukan dengan makna kata kualitas sebagai suatu keberadaan secara umum mengenai baik dan buruknya sesuatu yang memantulkan keseluruhan perbuatan tertentu standar yang mengukur kekuatan. Menurutnya, kompetensi yang harus dimiliki oleh perawat, Kualitas sangat diperlukan oleh pasien ketika seorang perawat adalah salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan yang sangat penting dalam suatu pelayanan di rumah sakit dan juga perawat memiliki peran yang sangat kuat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas seperti meningkatkan kepercayaan pasien, menjalankan kegiatan sesuai dengan aturan standar yang ada, dan harus meningkatkan kualitas asuhan yang lebih berkualitas lagi kepada pasien karena perawat yang selalu berada bersama pasien selama 24 jam oleh sebab itu perawat harus memiliki kontribusi yang besar supaya meningkatnya pelayanan di suatu rumah sakit. Kualitas asuhan keperawatan harus memiliki rasa kepedulian atau perhatian terhadap pasien yang mengalami kekhawatiran dimana perawat harus memberikan rasa kasih sayang terhadap sesama manusia, menghormati, mengobati sebagaimana manusia seutuhnya dalam arti pasien mendapatkan pengobatan melalui kepedulian seorang perawat terhadap yang sakit dan harus memiliki hubungan pribadi yang dekat pada pasien (Mendrofa, 2016 at di era pandemi COVID-19, terdiri dari tiga aspek yaitu klinis, manajerial, dan personal.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu kuantitatif menggunakan desain deskriptif sederhana, yang bertujuan untuk mengidentifikasi Kualitas asuhan keperawatan di era pandemik Covid-19 berdasarkan perspektif pasien di Rumah Advent Medan melalui alat ukur kuisisioner yang akan diberikan kepada responden (Hulu, 2019)

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berada ruang rawat inap Edelweish di Rumah Advent Medan pada bulan October sebanyak 86 Pasien.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, dan Lama Dirawat

No.	Karakteristik Responden	Jumlah	
		F	%
1.	Umur		
	13-32 Tahun	20	27
	38-49Tahun	13	24
	53-70Tahun	53	49
2.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	48	56
	Perempuan	38	44
3	Lama Dirawat		
	1-4Hari	50	58
	5-9HarI	36	42

Berdasarkan tabel di atas bahwa mayoritas usia 53-70 sebanyak 53 orang (49%). Berdasarkan jenis menunjukkan bahwa mayoritas responden laki-laki sebanyak 48 orang (56,0%), dan perempuan sebanyak 38 orang (44,0%). Berdasarkan Lama di Rawat 1-4 hari sebanyak 50 orang (58,0%), dan 5-9 Hari sebanyak 36 orang (42,0%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi asuhan keperawatan melalui *caring* di era pandemic covid-19 berdasarkan persepektif pasien Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2021

No.	<i>Caring</i>	Frekuensi	Persentase
1	Baik	82	15-28
2	Buruk	4	1-14

Berdasarkan tabel diatas hasil menunjukkan bahwa kualitas asuhan keperawatan melalui *caring* menunjukkan bahwa mayoritas *caring* perawat terhadap pasien sebanyak 82 orang berada pada kategori baik sebesar 28 persentase.

Tabel 3. Distribusi frekuensi asuhan keperawatan melalui *Responsiveness* di era pandemic covid-19 berdasarkan persepektif pasien Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2021.

No.	<i>Responsiveness</i>	Frekuensi	Persentase
1	Baik	80	13-24
2	Buruk	6	1-12

Berdasarkan tabel data diatas hasil menunjukkan bahwa kualitas asuhan keperawatan melalui *Responsiveness* telah menunjukkan bahwa mayoritas caring perawat terhadap pasien sebanyak 80 orang berada pada kategori baik sebesar 24 persentase.

Tabel 4. Distribusi frekuensi asuhan keperawatan melalui *Individualition* di era pandemic covid-19 berdasarkan perspektif pasien Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2021.

No	<i>Individualition</i>	Frekuensi	Persentase
1	Baik	83	35-68
2	Buruk	3	1-34

Berdasarkan tabel 3. data diatas hasil menunjukkan bahwa kualitas asuhan keperawatan melalui *individualition* telah menunjukkan bahwa mayoritas *individualition* perawat terhadap pasien sebanyak 83 orang berada pada kategori baik sebesar 68 persentase.

Tabel 5. Distribusi frekuensi asuhan keperawatan melalui *Characteristik nurse* di era pandemic covid-19 berdasarkan perspektif pasien Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2021.

No.	<i>Characteristik Nurse</i>	Frekuensi	Persentase
1	Baik	82	25-52
2	Buruk	4	1-24

Berdasarkan tabel 4. data diatas hasil menunjukkan bahwa *Characteristik nurse* telah menunjukkan bahwa mayoritas *Characteristik nurse* sebanyak 82 orang berada pada kategori baik sebesar 52 persentase.

Tabel 6. Distribusi frekuensi asuhan keperawatan melalui *Enviroment* di era pandemic covid-19 berdasarkan perspektif pasien Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2021.

No.	<i>Enviroment</i>	Frekuensi	Persentase
1	Baik	86	5-8
2	Buruk	0	0

Berdasarkan tabel data diatas hasil menunjukkan bahwa enviroment telah menunjukkan bahwa mayoritas enviroment sebanyak 86 orang berada pada kategori baik sebesar 8 persentase.

Pembahasan

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas responden di Rumah Sakit Advent Medan berusia 53-70 Tahun (49,0%), umur 38-49 tahun (24,0%), umur 13-32 tahun sebanyak 20 responden (27,0%). Berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 48 responden (56%), dan perempuan sebanyak 38 responden (44,0%). Dan lama dirawat masing-masing responden 1-4hari sebanyak 50 responden (58%), 5-9 hari sebanyak 36 responden (42%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian (pura,2021) yang menyatakan bahwa usia sangat menggambarkan terhadap tingkat pengetahuan dan kepatuhan namun semakin tua usia pasien maka akan semakin menurun daya ingat, pendengaran, dan pengelihatian sehingga pasien menjadi kurang paham atau bahkan tidak paham akan apa yang di lakukan terhadap pasien.

Kualitas Asuhan Keperawatan Di Era Pandemi Covid-19 Berdasarkan Perspektif Pasien Melalui 5 di Mensi di Rumah Sakit Advent Medan.

caring

Berdasarkan hasil penelitian kualitas asuhan keperawatan yang dilakukan terhadap 86 responden di RS.Advent medan menunjukkan bahwa mayoritas perilaku caring perawat sebanyak 83 orang berada pada kategori baik sebesar 28 persentase.

Hal ini didukung oleh penelitian anik inayati,dkk (2021) mendapatkan hasil bahwa sebagian kecil responden di RS islam metro lampung 34121, Indonesia yang menyatakan bahwa perilaku caring perawat terhadap kualitas asuhan keperawatan memiliki tingkat kepuasan pasien semakin meningkat di era pandemic-covid-19.

Oleh karena itu peneliti berasumsi bahwa kualitas asuhan keperawatan pada faktor caring ialah dimana seorang perawat dapat memberikan kepuasan, perhatian dan rasa peduli terhadap pasien, kekhawatiran dan kasih sayang bagi pasien sebagai sesama manusia, perawat menghormati pasien, melampaui tugas untuk menjangkau dan melakukan yang baik terhadap pasien, peduli terhadap pasien, mengenal pasien sebagai orang sakit, dan memiliki hubungan pribadi dengan pasien.

Responsiveness

Berdasarkan hasil penelitian kualitas asuhan keperawatan yang dilakukan terhadap 86 responden di RS.Advent medan pada table 4.3.2 didapatkan faktor Responsiveness perawat, menunjukkan 80 orang yang berada pada kategori baik sebesar 24 persentase. Hasil penelitian telah menunjukkan bahwa mayoritas faktor responsiveness berada dalam kategori baik, namun

masih terdapat juga faktor responsiveness yang menunjukkan 6 responden dalam kategori buruk sebesar 12 persentase.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mendrofa (2016) perawat harus tanggap kepada pasien dan harus siap dalam memenuhi kebutuhan pasien,4) nurse karakteristik perawat harus mempunyai karakter yang baik terhadap pasien

Oleh karena itu peneliti berasumsi bahwa responsiveness merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan mencakup kemampuan komunikasi yang baik dengan pasien, pasien memahami arahan dari perawat, dimana perawat memahami pasien yang membutuhkan bantuan segera, perawat tidak terlalu sibuk, perawat yang memotivasi dan perawat yang membantu memecahkan masalah klien.

Individualition

Berdasarkan hasil penelitian kualitas asuhan keperawatan yang dilakukan terhadap 86 responden di RS. Advent medan pada table 4.3.3 perawat, menunjukkan bahwa mayoritas perilaku individualition sebanyak 83 orang berada pada kategori baik sebesar 68 persentase. namun masih terdapat juga faktor individualition yang dalam kategori buruk sebesar 34 persentase.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauziah (2019) yang mengatakan bahwa faktor individualition diartikan sebagai perilaku perawat terhadap pasien sebagai individu, menunjukkan pasien adalah pribadi yang sangat penting, menghabiskan waktu dengan pasien, dan melakukan hal-hal kecil tanpa diminta, mengutamakan pasien, meyakinkan dan mendukung pasien dengan masalah yang dihadapi, memperlakukan pasien layaknya sebagai manusia, para perawat memperlakukan pasien layaknya seperti anggota keluarga yang mereka sayangi, memberikan dukungan emosional atau kenyamanan ketika pasien membutuhkannya, khawatir tentang pasien, menunjukkan kepada pasien bahwa dia perhatian utamanya, memperlakukan pasien sebagai orang yang lebih penting, para perawat memastikan bahwa pasien punya banyak waktu untuk berbicara dengan mereka dan para perawat melihat pasien sebagai individu atau orang yang nyata.

Faktor individualition merupakan faktor yang masih memiliki nilai standar dibandingkan dengan faktor kualitas melalui caring, berdasarkan analisis jawaban responden pada faktor Individualization, menunjukkan bahwa masih ada 3 responden yang memberikan jawaban pada opsi jawaban “sangat tidak setuju” terhadap pernyataan yang berhubungan dengan perilaku perawat, pernyataan yang memiliki jawaban terbanyak pada opsi jawaban “sangat tidak setuju” yaitu pernyataan nomor 23 ”Perawat bekerja tepat waktu dengan baik, sedangkan untuk pernyataan yang memiliki jawaban terbanyak pada opsi jawaban “setuju no 14” dan “sangat

setuju” terdapat pada pernyataan nomor 25 yaitu perawat memperlakukan saya seolah-olah saya orang yang penting.

Characteristic Nurse

Berdasarkan hasil penelitian kualitas asuhan keperawatan yang dilakukan terhadap 86 responden di RS.Advent medan kualitas asuhan keperawatan faktor characteristic nurse, menunjukkan 82 orang yang berada pada kategori baik sebesar 52 persentase, characteristic nurse menunjukkan 4 orang dalam kategori buruk sebesar 24 persentase. Hasil penelitian telah menunjukkan bahwa mayoritas faktor karakteristik nurse berada dalam kategori yang baik, namun masih terdapat juga faktor Characteristic Nurse yang dalam kategori buruk.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Risnah (2021) mengatakan bahwa karakteristik perawat yang sangat diinginkan pasien di era pandemik covid-19 dimana karakter perawat harus bertanggung jawab dalam menangani masalah pasien, teratur, bersedia bekerja dengan jujur, ramah, pada saat bekerja menyenangkan perawat mudah tersenyum, memberikan tindakan sesuai dengan standar yang ada dirumah sakit.

Faktor Characteristic Nurse merupakan faktor yang memiliki nilai baik. Dari hasil jawaban responden menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban pada opsi jawaban setuju dan sangat setuju, adapun jawaban yang memiliki nilai tertinggi yaitu pada pernyataan nomor dijawab “TS” yaitu no 32 Perawat memperlakukan saya dengan baik dan pernyataan “STS” yaitu no 42 yaitu asuhan yang diberikan kepada saya tidak dalam kategori buruk.

Enviroment

Berdasarkan hasil penelitian kualitas asuhan keperawatan yang dilakukan terhadap 86 responden di RS.Advent medan Faktor enviroment merupakan kemampuan perawat untuk memberikan rasa nyaman terhadap lingkungan dengan menyediakan lingkungan yang tenang di sekitar pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas asuhan keperawatan faktor lingkungan ada 86 orang dalam kategori baik sebesar 8 persentase dan buruk 0.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syafuddin (2021) bahwa faktor lingkungan harus mempunyai suasana lingkungan yang aman, nyaman, bersih, dan lengkap. karena lingkungan juga merupakan suatu hal yang harus tetap diperhatikan terhadap pasien covid-19 supaya tidak terjadi stress karena lingkungan yang aman dan nyaman bisa mempercepat pemulihan pasien.

Analisis jawaban responden juga menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan pilihan pada opsi jawaban “setuju” dan “sangat setuju”. pada faktor lingkungan, pasien memberikan penilaian terhadap kondisi tempat mereka dirawat meskipun temuan menunjukkan mayoritas dalam kategori sangat baik.

Mengidentifikasi Kualiatas Asuhan Keperawatan Di Era Pandemi Covid-19 Berdasarkan Perspektif Pasien Di Rumah Sakit Advent Tahun 2021.

Kualitas asuhan berdasarkan perspektif pasien ialah asuhan keperawatan di era pandemic covid-19 berkaitan dengan proses keperawatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pasien secara sistematis. Jika asuhan keperawatan ingin dianggap sebagai asuhan yang baik, maka hal tersebut harus mencerminkan kepedulian, karena meskipun secara teknis sudah baik namun hal tersebut belum tentu menunjukkan rasa kepedulian. Keperawatan dibangun di atas proses keperawatan dan perencanaan sistematis perawatan pasien. Jika tidak mengandung inti perawatan, maka proses keperawatan akan menjadi sebuah struktur administratif dan teknis saja (Eriksson,1997 dalam Karlsson & Pennbrant,2020). Menghadapi pandemi Covid-19 tidak mengurangi peran perawat dalam memberikan asuhan secara maksimal. Pada pasien yang terkonfirmasi positif Covid-19 dengan gejala sedang dan berat, maka diharuskan untuk dilakukan rawat inap di rumah sakit untuk dapat dipantau dan ditangani oleh tenaga kesehatan. Pada saat pasien dilakukan isolasi di rumah sakit, anggota keluarga tidak diperbolehkan untuk mengunjungi pasien. Disinilah peran perawat yang tetap melaksanakan asuhan kepada pasien dengan mengikuti protokol kesehatan yang ketat serta menggunakan APD yang lengkap. (Noer et al., 2021) Kualitas asuhan berasal dari dua kata yang disatukan dengan makna kata kualitas sebagai suatu keberadaan secara umum mengenai baik dan buruknya sesuatu yang memantulkan keseluruhan perbuatan tertentu standar yang mengukur kekuatan. Hubungan kualitas dengan asuhan mengarah pada kesetaraan antara kemungkinan serta kemampuan seseorang untuk memfokuskan nilai dan norma yang dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan klien secara keseluruhan (Duck, 2017). Mutu asuhan menjadi suatu garis pertahanan atas pelayanan kesehatan yang bernaung pada upaya untuk meningkatkan khasiat serta mengurangi efek serta mencapai hasil atau pelaksanaan yang secara keseluruhan (Weldetsadik, 2019).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas asuhan keperawatan berdasarkan pada perspektif pasien menunjukkan bahwa kualitas asuhan keperawatan di RS Advent Medan berada pada kategori tinggi. Faktor Enviroment memiliki nilai tertinggi dan faktor caring, responsiveness, individualition, characteristic nurse yang masih memiliki nilai standar dibandingkan dengan faktor kualitas lainnya. Berdasarkan analisis Univariat bahwa kualitas asuhan keperawatan di era pandemi covid-19 berdasarkan perspektif pasiendi Rs Advent Medan tahun 2021, hasil ini menunjukkan

bahwa semakin baik kualitas asuhan keperawatan yang akan diterima pasien. Secara keseluruhan Kualitas asuhan berdasarkan perspektif pasien di RS Advent Medan dalam kategori baik, namun diharapkan untuk meningkatkan dan mempertahankan khususnya pada dimensi-dimensi yang masih rendah, untuk itu kepemimpinan dan manajerial yang baik memiliki adil untuk menciptkannya, Kualitas asuhan merupakan sistem nilai yang dianut oleh setiap pasien, oleh sebab itu pemahaman visi, misi tujuan, motto serta filosofi rumah sakit dan setiap ruangan harus benar-benar ditanamkan kepada setiap perawat sehingga mereka memiliki nilai-nilai tertentu yang menjadi suatu ciri khas yang membedakan mereka dengan organisasi keperawatan lainnya dan dapat memecahkan dengan segera.

DAFTAR PUSTAKA

- Andre, B., Sjovold, E., Rannestad, T., & Ringdal, G. I. (2014). The impact of work culture on quality of care in nursing homes – A review study. *Journal of Caring Sciences*, 28, 449–457. <https://doi.org/10.1111/scs.12086>
- Astari, D. W. (2021). Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di era. *Jurnal Kesehatan*, 3(1), 34–38.
- Dampak pandemi Coronavirus Disease-19 terhadap mutu pelayanan. (2021). *e-CliniC*, 9(2), 412–423.
- Hastuti, S. K. W., Mudayan, A. A., Nurhida, A. P., & Hadiyatma, D. (2017). Hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2).
- Heriagus, A. (2021). Perawat, garda terdepan dunia kesehatan dalam upaya penanganan pandemi. *Artikel Kesehatan Indonesia*.
- Hulu, V. T., & Sinaga, T. R. (2019). Analisis data statistik parametrik aplikasi SPSS dan Statcal: Sebuah pengantar untuk kesehatan. Deepublish.
- Landersson, I. S., & Lindgren, M. (2012). Perceptions of nursing care quality in acute hospital settings measured by the KAREN instruments. *Journal of Nursing Management*. <https://doi.org/10.1111/jonm.12011>
- Lobo, A., dkk. (2019). Hubungan penerapan metode asuhan keperawatan profesional dengan kinerja perawat diruang Komodo dan Anggrek RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang. *CHNK Nursing Scientific Journal*, 3(2).
- Mendrofa, H. K. (2016). Hubungan budaya kerja perawat dengan kualitas asuhan keperawatan berdasarkan perspektif pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan (Tesis). Fakultas Keperawatan, Universitas Sumatera Utara.
- Mendrofa, H. K. (2019). Pengaruh pelatihan dan penerapan model metode asuhan. *Jurnal Keperawatan*, 2(2), 237–245.

- Mendrofa, H. K. (2021). Perbandingan model asuhan keperawatan profesional tim. *Jurnal Keperawatan*, 6(2), 149–155.
- Muhyiddin. (2020). Covid-19: New normal dan perencanaan pembangunan di Indonesia. *The Indonesia Journal of Development Planning*, 4(2), 240–252.
- Munijaya, A. A. G. (2015). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan* (Hal. 15). Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Ilmu perilaku kesehatan* (Cet. 1). Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2016). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan praktis* (Edisi ke-5). Jakarta: Salemba Medika.
- Pasien persepsi berkualitas perawatan peduli RSUD. (2011). *International Journal of Nursing*, 3(9), 145–149. <https://issn2141-2499>
- Sebayang, S. (2015). Efektivitas model caring terhadap kualitas asuhan keperawatan pada pasien gagal jantung. *Penelitian Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara*.
- Setianingsih, & Khayati, F. (2016). Kepuasan pasien penggunaan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Silalahi, Y. J. (2019). Daftar Rumah Sakit Advent tipe C di Medan. Diakses 1 Juni 2019 dari <http://pelayanan.id/2019/01/31/daftar-rumah-sakit-tipe-c-di-medan>
- The relationship of knowledge and prevention efforts covid-19 in. (2022). *International Journal of Public Health*, 7(4), 1357–1362.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan. (2014). *Lembaran Negara Republik Indonesia*.
- Velasco, D., Ferrer, & Conde, A. R. (2015). Nurse practice environment and quality of care in a multigenerational workforce. *Journal of Nursing and Health Care*. <https://doi.org/10.7603/s40743-015-00>